

f

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA  
SEMARANG NOMOR 45 TAHUN 2020 DALAM APLIKASI SI D'nOK  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
SEMARANG**

Ahmad Biqnada<sup>1</sup>, Dyah Lituhayu<sup>2</sup>, Dewi Rostyaningsih<sup>3</sup>

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRACT**

*The SI D'Nok application was created by the Semarang City Population and Civil Registration Office which is expected to provide easy access to population administration services that are digitally based, can be accessed quickly and easily. This research explains and analyzes the policy implementation of Mayor Regulation Number 45 of 2020 in the SI D'nOK application at the Semarang City Disdukcapil. In the implementation of the SI D'Nok application, there are still many people who feel difficult and the document processing process takes a long time. This research focuses on the Population and Civil Registration Office of Semarang City as the manager and implementer of the SI D'Nok application. The theory used in this study uses the theory of policy implementation according to George C. Edwards III. The research method used is descriptive qualitative with interview and observation data collection techniques. The results showed that the Population and Civil Registration Office of Semarang City has as much as possible implemented the policy on the SI D'Nok application by always monitoring the application if at any time there is an error or disturbance so that it can be quickly handled, regardless there are still many people who find it difficult to use the SI D'Nok application. To overcome this, broader and more comprehensive socialization is needed, especially to the elderly community. The addition of employees to support the implementation of the SI D'Nok application is more effective and there is no accumulation of documents that make the service long.*

**Keywords:** *SI D'Nok Application, Semarang Mayor Regulation No.45/2020, Policy Implementation.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi ini juga membawa perubahan besar yang dimana perubahan tersebut telah merubah kebiasaan pengelolaan yang ada di pemerintahan yang pada awal mulanya segala interaksi yang dilakukan antara pemerintah dan *stakeholder* yang dilakukan secara tatap muka dan bertemu langsung, dan sekarang dengan adanya *electronic government* hal tersebut bisa dilakukan dimana saja tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung. Secara umum, *E-government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. *E-government* sendiri dapat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, oleh sebab itu hal ini harus diperhatikan dengan seksama karena pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat lainnya adalah berkaitan dengan pelayanan administratif yang berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan barang juga sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah karena ini berkaitan dengan kebutuhan mereka sehari-hari seperti penyediaan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan sebagainya. Kota Semarang menjadikan *E-government* sebagai salah satu tujuan utama yang harus dikembangkan dengan baik agar dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah kota Semarang untuk meningkatkan kualitas sistem pemerintahan dan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari salah satu misi Pemerintah Kota Semarang yaitu pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *E-government* menuju *e-city*. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Semarang ingin menerapkan sistem pemerintahan yang menggunakan basis online untuk memudahkan dalam hal pelayanan publik sekaligus meningkatkan sistem pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwasanya misi utama pemerintah kota Semarang adalah pengembangan penyelenggaraan

pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *E-government* menuju *e-city*.

Berlandaskan pada PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring Pemerintah Kota Semarang telah membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan). Aplikasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang dimana memberikan kemudahan akses layanan Administrasi Kependudukan yang berbasis digital, dapat diakses dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini juga transparan dan dapat diakses dengan bebas oleh warga Kota Semarang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang membuat aplikasi Si D'nOK ini menjadi salah satu langkah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi langkah upaya pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance* di Kota Semarang. Selain itu, penggunaan aplikasi ini sangatlah mudah, dengan tersedianya berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat mulai dari

pengurusan, akta kelahiran, Kartu Keluarga dan lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Aplikasi ini juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan pendaftaran online untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mendaftar langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Akan tetapi, dalam penerapan aplikasi SI D'nOK ini yang telah diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang dinilai masih belum maksimal dalam keberjalanannya. Hal ini dibuktikan dengan respon masyarakat yang buruk terhadap aplikasi ini. Selain itu, ulasan yang diberikan oleh masyarakat, mereka mengatakan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan maksimal sebagai mana mestinya. Adanya masalah yang timbul pada ulasan yang ada pada *google play store* terdapat kurang lebih 2000 akun yang memberikan ulasan dalam penggunaan Aplikasi SI D'Nok tetapi lebih banyak masyarakat yang memberikan ulasan negatif. Hal ini dapat dilihat dari penilaian dan banyaknya kritik yang diberikan pada fitur ulasan *google play store*, banyak dari masyarakat merasa masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aplikasi SI D'Nok dikarenakan banyak masyarakat yang memberikan komentar bahwa dalam proses verifikasi berkas harus

menunggu lama dan pada saat *upload* berkas masih banyak masyarakat yang kurang memahami dan merasa kesusahan.

Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sangat beragam, salah satunya adalah kurang akuratnya data yang ditampilkan pada aplikasi dengan faktanya di lapangan dan aplikasi yang *error* dan lambat. sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *offline* dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibandingkan melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SI D'Nok. Dengan timbulnya berbagai masalah ini, tentu saja aplikasi SI D'nOK yang seharusnya bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat, justru malah mempersulit masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Dengan adanya masalah tersebut membuat ekspektasi masyarakat yang pada awalnya bagus dan berharap dapat lebih baik tetapi masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki dan membuat ekspektasi masyarakat pada aplikasi ini turun.

Dalam penelitian ini dirumuskan terdapat 2 rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang?

Dari kedua rumusan masalah tersebut penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

Dari penjelasan di atas peneliti ingin mengetahui implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang. Karena masih banyak keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SI D'Nok yang disebabkan oleh beberapa faktor. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk karya ilmiah (skripsi) yang berjudul:

**“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA SEMARANG NOMOR 45 TAHUN 2020 DALAM APLIKASI SI D'nOK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**

## **PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG”.**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling.

Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian ini yaitu Sub koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai informan kunci (key informan) yang mengetahui pelaksanaan aplikasi SI D'nOK, sedangkan informan pendukungnya yaitu Kepala Disdukcapil Kota Semarang, pegawai TPDK Kecamatan Pedurungan, pegawai TPDK Kecamatan Semarang Barat, dan beberapa masyarakat yang sedang

melakukan pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Semarang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2020 Dalam Aplikasi SI D'nOK Pada Disdukcapil Kota Semarang**

Aplikasi SI D'nOK hadir dengan harapan dapat membantu permasalahan masyarakat yang selama ini dirasakan seperti lamanya pengurusan dokumen, antrian yang panjang, dan sulitnya proses pengurusan dokumen dapat berkurang. Dengan adanya aplikasi SI D'nOK ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen.

Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menjadikan aplikasi SI D'nOK sebagai salah satu tujuan utama yang harus dikembangkan dengan baik agar dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah kota Semarang untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik. Pada penelitian ini implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang

Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang berdasarkan dengan prinsip-prinsip pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik sebagai suatu wujud pelaksanaan peraturan melalui aplikasi SI D'nOK untuk menciptakan layanan yang baik di lingkungan Pemerintah Semarang khususnya pada pelayanan Disdukcapil pada Kota Semarang.

#### **A. Mudah, Cepat, Cermat, dan Akurat**

Menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 pasal 4 huruf a Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di lingkungan pemerintah Kota Semarang menyebutkan “mudah, cepat, cermat dan akurat yaitu setiap kegiatan dalam memberikan pelayanan informasi publik harus dilaksanakan tepat waktu, disajikan dengan lengkap, dikoreksi sesuai kebutuhan dan mudah diakses”. Dengan begitu adanya aplikasi SI D'nOK diharapkan dapat membantu atau memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Kemudahan penggunaan aplikasi Si D'nOK sudah dapat dirasakan oleh kebanyakan warga Kota Semarang, dengan adanya aplikasi ini dapat membantu masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih mudah. Pegawai sebagai

pelaksana pelayanan telah berusaha semaksimal mungkin untuk senantiasa memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik. Selain kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat, proses pelayanan yang menjadi lebih cepat.

#### **B. Transparansi**

Mengingat pemerintah saat memiliki kewenangan mengambil berbagai keputusan penting yang berdampak pada orang banyak, pemerintah harus menyediakan informasi yang lengkap mengenai apa yang dikerjakan. Mengenai hal ini pada Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 pasal 4 huruf b menyatakan bahwa transparansi, yaitu dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dilaksanakan secara jelas dan terbuka maksudnya dalam pemberian informasi tidak boleh setengah-setengah harus secara jelas dan terbuka. Tetapi pada level pemerintahan dan diatur Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 penyampaian informasi dibagi menjadi 3, yaitu:

1. informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.
2. informasi yang wajib diumumkan secara serta merta.
3. informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Pada pengimplementasian aplikasi SI D'nOK pasti membutuhkan pemberitahuan informasi dan data dengan

jasas. Mengingat aplikasi ini hadir sebagai wajah baru dalam lingkungan pelayanan publik, jadi butuh adaptasi dari pegawai dan masyarakat. Adaptasi ini memerlukan waktu sekitar 3 tahun untuk mengembangkan aplikasi ini agar dapat maksimal melakukan pelayanan kepada masyarakat. Petunjuk-petunjuk atau tutorial cara pengurusan dokumen pada aplikasi SI D'nOK ini.

Dalam media digital transparansi tentang informasi sangat penting, hal ini dikarenakan media digital menjadi sesuatu yang baru di tengah-tengah masyarakat. Terlebih masyarakat tidak semua melek dalam teknologi terkini khususnya masyarakat yang sudah lanjut usia. Prosedur penggunaan aplikasi Si D'nOK menjadi sesuatu yang harus disebarluaskan oleh pihak pelaksana kebijakan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Berbagai cara telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang guna menginformasikan tentang penggunaan aplikasi Si D'nOK ini, dari penyampain melalui sosial media sampai melalui sosialisasi.

Sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang diharapkan sebagai salah satu cara untuk menyampaikan informasi tentang aplikasi

Si D'nOK ini pada kenyataannya masih menemui kendala yang membuat terhambatnya penyampaian informasi kepada masyarakat. Selain itu informasi yang diberikan juga melalui sosial media yang diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas.

### C. Akuntabel

Implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang ini tentu memerlukan suatu kerja sama guna melaksanakan kebijakan dengan baik. Kerja sama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu melakukan kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika, kerja sama yang dilakukan adalah dalam rangka pembentukan aplikasi SI D'nOK serta penyimpanan database aplikasi yang bertujuan sebagai *backup* data masyarakat yang ada di dalam aplikasi SI D'nOK ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga selalu melakukan monitoring terhadap implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang ini dengan bentuk melakukan *update* pada aplikasi dan juga melakukan perbaikan jika pada aplikasi SI D'nOK terjadi *bug* atau *error system*, selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Semarang juga menyediakan komputer di kantor dinas dan TPDK kecamatan untuk Masyarakat yang mengalami kendala waktu mengurus dokumen kependudukan di rumah secara mandiri. Masyarakat yang mengalami kendala dapat melakukan pengurusan dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan juga dapat dilakukan di TPDK kecamatan yang akan dipandu dan dibantu oleh pegawai yang bertugas.

#### **D. Proporsionalitas**

Dari hasil wawancara dengan Sub koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang didapatkan keamanan data yang harus dijaga oleh instansi tidak kalah pentingnya. Karena data yang diberikan atau data yang diinput merupakan data-data pribadi yang harus dijaga ketat *privasinya*. Hal ini salah satu cara bagaimana instansi menjaga kepercayaan masyarakat untuk membantu menyelesaikan permasalahannya. Oleh karena itu tentunya ada standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh pegawai melalui aplikasi SI D'nOK ini. Karena standar pelayanan sendiri menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat. Untuk merealisasikan hal tersebut harus dibarengi dengan pegawai yang kompeten pada bidangnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat dijalankan dengan optimal. Dengan adanya pegawai yang memiliki keahlian pada bidangnya diharapkan dapat memnuhi kebutuhan atau keinginan dari masyarakat.

Proporsionalitas tidak kalah pentingnya sebagai kriteria implementasi kebijakan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK ini. Keseimbangan antara pemberian hak kepada masyarakat dengan tanggungjawab pegawai untuk memberikan pelayanan publik dengan baik. Dilihat dari hasil penelitian diatas pemberian hak kepada Masyarakat dalam hal ini berbentuk penjaminan privasi kepada masyarakat, dengan cara penyimpanan data dari masyarakat yang disimpan dalam aplikasi SI D'nOK harus terjaga dengan baik, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika guna menjaga data dari masyarakat tetap aman dan tidak bocor. Tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai pelaksana kebijakan menyediakan komputer pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan juga pada TPDK kecamatan, dilengkapi dengan

pegawai yang bertugas untuk membantu masyarakat jika terjadi kendala.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2020 Dalam Aplikasi SI D'nOK Aada Disdukcapil Kota Semarang**

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan dalam menganalisis implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards. Menurut pandangan Edwards III ada empat indikator yang dapat dijadikan faktor pendukung dan faktor penghambatan yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan keempat indikator ini, peneliti menjabarkan faktor pendukung dan faktor penghambat pada implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang adalah sebagai berikut:

#### **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung disini diartikan sebagai faktor-faktor yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang. Hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan faktor-

faktor pendukung yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang sebagai berikut:

#### **A. Komunikasi**

Dengan komunikasi maka tujuan dan sasaran dari kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atau penolakan atas kebijakan tersebut. Komunikasi menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman pada kebijakan maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya. Menurut pandangan Edward III (Budi Winarno, 2008) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a. Transmisi, Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b. Kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi-intruksi yang

diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.

c. Konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

Proses transmisi atau penyaluran komunikasi yang terjadi sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari komunikasi antar pihak sudah dilakukan dengan baik, dengan cara internal maupun eksternal. Pada aplikasi SI D'nOK ini juga terdapat panduan-panduan dan juga menyertakan *contact person* yang berguna jika ada masyarakat yang ingin menanyakan sesuatu pada pengurusan dokumennya.

Indikator selanjutnya adalah kejelasan komunikasi, kejelasan komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Kejelasan informasi yang dilakukan sudah cukup baik, dapat dilihat dari seringnya melakukan sosialisasi dan juga penyampaian informasi melalui sosial media.

Indikator selanjutnya dalam komunikasi yaitu konsistensi. Konsistensi diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan,

target group dan pihak-pihak yang berkepentingan. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas, jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan informasi kebijakan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada indikator konsistensi sudah cukup baik. Sosialisasi yang dilakukan sudah cukup sering dan juga memanfaatkan sosial media sebagai wadah untuk menyampaikan informasi. Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi suatu kebijakan harus konsisten dan jelas, hal ini sudah sesuai.

## **B. Disposisi**

Menurut George C. Edward III, disposisi atau sikap para pelaksana adalah faktor penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan. Jika pelaksanaan ingin efektif, maka para pelaksana tidak hanya harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, dimana kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor pelaksana. Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari pengangkatan birokrat, jika para pelaksana bersikap baik karena menerima suatu kebijakan maka kemungkinan besar mereka akan melaksanakan secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang

diharapkannya. Sebaliknya jika perspektif dan tingkah laku para pelaksana berbeda dengan para pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami kesulitan.

Pada aspek pengangkatan birokrat dalam artian pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan masyarakat. pengangkatan pegawai dilakukan sesuai dengan keahliannya dan juga memiliki kemampuan pada bidangnya. Sesuai dengan penjelasan di atas pemilihan pegawai tentu berdasarkan kecakapan dan komitmen pegawai pada bidang IT. Berdasarkan hasil wawancara di dapatkan bahwa pengangkatan pegawai dilakukan sesuai dengan keahlian pegawai dalam bidang teknologi sangat penting agar meminimalisir terjadinya kesalahan pada sistem. Selain itu komitmen pegawai dalam melaksanakan kebijakan pada aplikasi SI D'nOK, hal ini dibuktikan dengan kesediaan pegawai dalam pengelolaan aplikasi ini dengan sungguh-sungguh yang selalu melakukan perbaikan setiap ada *bug* atau *error system* pada aplikasi SI D'nOK. Jadi bisa disimpulkan aspek pengangkatan birokrat telah dilakukan secara optimal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### C. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan faktor penting ke empat dalam implementasi kebijakan publik. Struktur birokrasi ini mencakup dua aspek penting yaitu (1) mekanisme atau standar prosedur pelaksanaan (standard operating procedur atau SOP), dan (2) struktur organisasi atau pembagian kerja. Dikatakan oleh Edward III, bahwa para pelaksana kebijakan mungkin telah mengetahui apa yang harus mereka lakukan, dan mereka juga memiliki sikap dan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan kebijakan itu, tetapi mereka mungkin akan terhambat dalam pelaksanaan kebijakan oleh struktur birokrasi yang menonjol, yaitu standar prosedur pelaksanaan (SOP) dan pembagian kerja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mempunyai peran sebagai penyedia layanan dan informasi bagi dalam implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk pemrograman. Sehingga pelaksanaan aplikasi SI D'nOK telah sesuai dalam peran dan tugas serta koordinasi antar pihak pelaksana. Pembagian peran dimaksudkan untuk

mempermudah pelaksanaan aplikasi SI D'nOK ini. Walaupun masing-masing pelaksana aplikasi SI D'nOK mempunyai tugas masing-masing yang berbeda-beda, namun diperlukan koordinasi antara para pelaksana SI D'nOK sehingga apa yang menjadi tujuan dari aplikasi SI D'nOK dapat tercapai.

## **2. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat disini diartikan sebagai faktor-faktor yang dapat menghambat keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK. Hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan faktor-faktor penghambat yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK.

### **A. Sumber Daya**

Sumber daya adalah unsur pelaksana yang juga mempunyai peranan yang sangat penting bagi implementasi kebijakan. Sumber daya berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk mengeluarkan kebijakan secara efektif. Menurut George C. Edward III (dalam Agustino, 2006:151) dalam mengimplementasikan kebijakan

sumber daya terdiri dari beberapa indikator yaitu.

1. staf : Jumlah staf yang cukup, kecakapan pegawai menjadi faktor penghambat pada kriteria akuntabel dalam pelaksanaan aplikasi SI D'nOK ini. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Dengan jumlah pegawai ada 10 orang sebagai validator dan juga pegawai tersebut tidak khusus untuk menangani SI D'nOK melainkan diambil dari beberapa divisi lain yang dirasa mempunyai kemampuan pada bidang IT. D'nOK ini.
2. informasi : informasi dalam implementasi kebijakan, Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan didapatkan bahwa pada aspek informasi ini belum terlaksana dengan optimal, hal ini disebabkan dalam pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum memaksimalkan pemberian informasi melalui aplikasi SI D'nOK. Tetapi dalam pelaksanaannya informasi yang diberikan melalui aplikasi SI D'nOK tidak selaras dengan apa yang ada pada lapangan.
3. wewenang: Aspek wewenang menjadi faktor penghambat pada kriteria akuntabel, hal ini dikarenakan pemberian kewenangan untuk implementasi SI D'nOK belum

sepenuhnya optimal, hal ini dikarenakan masih adanya tumpang tindih tugas karena belum ada unit yang khusus untuk mengelola aplikasi SI D'nOK. Sehingga menimbulkan kurang optimalnya dalam pelaksanaan aplikasi SI D'nOK.

4. fasilitas: Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil..

Hasil wawancara di dapatkan bahwa untuk selama ini khusus untuk pelaksanaan aplikasi SI D'nOK belum ada dana untuk aplikasi SI D'nOK atau bisa dibilang (*no budgeting*). Tetapi untuk tahun ini akan dianggarkan untuk pelaksanaan aplikasi SI D'nOK ini. Selain itu pegawai hanya menerima insentif seperti biasa. Jadi dapat disimpulkan selama ini untuk aspek insentif belum dilakukan pada pelaksanaan aplikasi SI D'nOK, tetapi akan dilakukan dan sudah dianggarkan untuk tahun 2024.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dan melihat penjelasan pada bab 3 didapatkan bahwa implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI

D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang sudah berjalan dengan optimal, karena hampir semua prinsip yang ada didalam Peraturan Walikota Semarang No.45 Tahun 2020 sudah berjalan dengan optimal. Namun dapat dilihat bahwa masih ada prinsip yang secara keseluruhan belum optimal yaitu hanya pada prinsip akuntabel yang belum optimal dijalankan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang membuktikan keseriusannya untuk terus mengembangkan aplikasi SI D'nOK sebagai suatu inovasi yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Kota Semarang.

Faktor-faktor yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

### **A. Komunikasi**

Komunikasi menjadi faktor pendukung kriteria mudah, cepat, cermat, dan akurat data atau informasi yang diberikan kepada masyarakat. .

### **B. Disposisi**

Disposisi menjadi faktor pendukung dalam kriteria proposionalitas, karena pengangkatan pegawai dilakukan sesuai dengan keahlian pegawai dalam bidang teknologi sangat penting agar meminimalisir terjadinya kesalahan pada

sistem. Selain itu komitmen pegawai dalam melaksanakan kebijakan pada aplikasi SI D'nOK, hal ini dibuktikan dengan kesediaan pegawai dalam pengelolaan aplikasi ini dengan sungguh-sungguh yang selalu melakukan perbaikan setiap ada *bug* atau *error system* pada aplikasi SI D'nOK.

### C. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi menjadi faktor pendukung pada kriteria mudah, cepat, cermat, dan akurat, hal ini dikarenakan SOP yang sudah dilaksanakan dengan baik, ini bukti bahwa pegawai telah memahami dan melaksanakan SOP yang telah dibuat. Sehingga diharapkan pelaksanaan aplikasi SI D'nOK ini dapat berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mempunyai peran sebagai penyedia layanan dan informasi bagi dalam implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk pemrograman. Sehingga pelaksanaan aplikasi SI D'nOK telah sesuai dalam peran dan tugas serta koordinasi antar pihak pelaksana.

Faktor-faktor yang dapat menghambat keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45

Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

### A. Sumber Daya

Aspek sumber daya menjadi faktor penghambat transparansi, hal ini dikarenakan kurangnya pegawai yang menyebabkan kurangnya pemberian pemahaman tentang aplikasi digital yang diberikan menjadi salah satu penghambat dalam pelaksanaan aplikasi SI D'nOK ini. Pelaksanaan sosialisasi yang biasanya dilakukan pada kelurahan yang menggunakan RT dan RW sebagai audien sekaligus penyambung lidah kepada masyarakat terkadang tidak memahami dengan betul isi dari sosialisasi yang telah diberikan. Indikator wewenang menjadi faktor penghambat pada kriteria akuntabel, hal ini dikarenakan pemberian kewenangan untuk implementasi SI D'nOK belum sepenuhnya optimal, hal ini dikarenakan masih adanya tumpang tindih tugas karena belum ada unit yang khusus untuk mengelola aplikasi SI D'nOK. Sehingga menimbulkan kurang optimalnya dalam pelaksanaan aplikasi SI D'nOK.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan saran atau upaya implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI

D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang sebagai berikut:

1. Perbaikan pada sistem aplikasi agar sejalan dengan yang di lapangan

Dalam pelaksanaan aplikasi SI D'nOK kedepannya harus memperbaiki sistem yang sudah ada. Perbaikan tersebut dimaksudkan agar masyarakat sebagai pengguna tidak bingung atau bertanya-tanya dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Tentunya perbaikan yang dilakukan harus sesuai apa yang ada pada faktanya, hal tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Selain itu perlunya monitoring yang berkala agar jika terjadi eror pada sistem dapat ditangani lebih cepat dan tepat.

2. Meningkatkan kemudahan pemahaman dalam memberikan sosialisasi

Dalam pelaksanaan aplikasi SI D'nOK ini memerlukan suatu pemberian informasi terhadap masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang salah satunya mengadakan sosialisasi. Dengan adanya sosialisasi dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK ini. Mengingat tidak semua masyarakat dapat mudah memahami dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK. Maka dari

itu perlunya sosialisasi dalam pelaksanaan aplikasi SI D'nOK yang sangat penting, selain itu dalam mengadakan sosialisasi harus dapat dengan mudah ditangkap atau dipahami oleh audien dalam hal ini masyarakat tentang penggunaan aplikasi SI D'nOK

3. Meningkatkan sumber daya yang ada

Pada aspek sumber daya manusia diperlukan penambahan pegawai pada bidang validator dan juga TPKD kecamatan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pada aspek sumber daya informasi diperlukannya sosialisasi yang lebih efektif dan dapat memberi pemahaman kepada Masyarakat yang mungkin belum melek IT. Selanjutnya aspek sumber daya wewenang, perlunya pemberian wewenang secara formal agar perintah atau suatu kebijakan dapat dilaksanakan dengan tepat. Pada aspek sumber daya fasilitas perlunya peningkatan komputer untuk menunjang pelaksanaan aplikasi SI D'nOK dapat berjalan dengan baik dan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Amrozi, Y., Cornelia, E., & Ainuriyah, L.

- (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 310. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i3.8015>
- Azhari, M F; Yuwono, Teguh; Manar, D. (2022). *PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE*. 22.
- Indri. (2018). Gambaran Umum Kota Semarang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Peraturan Menteri Dalam Negeri.
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.
- Prabowo, A., Wijayanto, & Herawati, N. R. (2023). Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nok). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 1–15. <https://fisip.undip.ac.id/>
- Pradana, F. H. (2022). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Informasi Publik di Diskominfo Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. *Repository IPDN*, 1–17. <https://bit.ly/3tRIUNu>
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Suharno, (2008). *Prinsip-prinsip Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Yurman, D. B. T. (2018). *Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Program “Sakdino” di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. [http://repository.ub.ac.id/164829/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/164829/1/Dinda Bellia Trianelivia Yurman.pdf](http://repository.ub.ac.id/164829/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/164829/1/Dinda%20Bellia%20Trianelivia%20Yurman.pdf)